

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU PADA BADAN PENANAMAN  
MODAL DAN PERIZINAN TERPADU DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN SUMEDANG  
PROVINSI JAWA BARAT**

**Christofel Tuba Lay Bahas**  
Email: tubachris23@gmail.com

***Abstract***

*This study aims to find out how the implementation of standard operational policies for integrated licensing service procedures in investment agencies and integrated licensing in increasing public satisfaction, what are the inhibiting factors faced in implementing the standard operational policy procedures for integrated licensing services in investment agencies and integrated licensing in improving community satisfaction and the efforts made to overcome the obstacles faced. The theory used in this study, using the implementation theory developed by Hamdi, the implementation of policies is described in three aspects, namely 1) Productivity; 2) Linearity; 3) Efficiency; This research method uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach which aims to describe the phenomena associated with the scope of research. Sources of data used are person (person), place (place), paper (data). For data and information retrieval is done using observation techniques, in-depth interviews and document review. Based on the results of the research that 1) the implementation of standard operational policy procedures for integrated licensing services at the investment agency and integrated licensing in Sumedang Regency in increasing community satisfaction has not been fully implemented due to the implementation of policies not linear and the implementation of policies that are not efficient 2) the inhibiting factors for the implementation of standard operating procedures for licensing service policies are the contents of the policies are not aligned, the behavior of service officers is not aligned, the contribution of the community is weak, the lack of use of technology in services, 3) the efforts made to overcome the inhibiting factors are formulating new policies, providing motivation, disseminating information about SOPs, formulating the concept of the official BPMPT website.*

*Keywords: Policy Implementation; Public Satisfaction; Operational Standard Procedures.*

**PENDAHULUAN**



Pemerintah Daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat akan pelayanan publik pemerintahan daerah dihadapkan pada kondisi yang kompleks. Pemerintah daerah diberikan kekuasaan untuk membentuk organisasi birokrasi pemerintahan sesuai kebutuhannya dengan merubah sistem yang selama ini dikenal dengan pelayanan yang sentralistik. Tujuan didirikannya organisasi birokrasi pemerintahan adalah untuk memotong alur pelayanan publik yang selama ini masih berjalan lamban menjadi tepat dan cepat.

Ruang lingkup pelayanan publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sangatlah banyak, namun kenyataannya masih sering ditemukan pelayanan yang masih kaku, biaya yang mahal, proses yang lama dan masih berbelit-belit, sikap dan tindakan petugas yang kurang ramah dan arogan, fasilitas pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan teknis, hal tersebut merupakan fenomena yang sering kali mewarnai proses hubungan pelayan dan yang dilayani pada layanan perizinan izin usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Kondisi ini merupakan cerminan dari organisasi pelayanan publik yang belum mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata kepada seluruh warga negara yang menerima pelayanan tersebut.

Pemerintah melalui Departemen Dalam Negeri menindaklanjuti instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Paket Kebijakan Iklim Investasi dengan meluncurkan kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu. Pelayanan perizinan terpadu merupakan pelayanan publik yang meliputi semua jenis perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Sumedang berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan penyelenggara layanan karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson<sup>1</sup>, yaitu : "*without customers, the service firm has no reason to exist*". Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen : "*Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*"



Namun Pada tahun 2014 indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumedang mendapatkan peringkat terburuk se Jawa Barat. Seperti yang di informasikan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat Pada Tahun 2014 dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kab/Kota di Provinsi Jawa Barat 2014

No.	Kabupaten/kota	Nilai total IKM	Jumlah Rata-rata terbobot	Nilai mutu pelayanan	Kategori kinerja pelayanan
1	2	3	4	5	6
01.	Kota Bogor	87,69	3,49	A	Sangat Baik
02.	Kota Sukabumi	77,06	3,08	A	Sangat Baik
03.	Kota Bandung	82,96	3,43	A	Sangat Baik
04.	Kota Cirebon	62,38	3,00	B	Baik
05.	Kota Bekasi	54,13	2,69	C	Cukup
06.	Kota Depok	37,27	1,73	D	Kurang Baik
07.	Kota Cimahi	32,98	1,54	D	Kurang Baik
08.	Kota Tasikmalaya	91,12	3,52	A	Sangat Baik
09.	Kota Banjar	87,99	3,50	A	Sangat Baik
10.	Kab. Bogor	66,32	2,87	C	Cukup
11.	Kab. Sukabumi	98,93	3,88	A	Sangat Baik
12.	Kab. Cianjur	15,21	1,18	E	Sangat Kurang
13.	Kab. Bandung	57,68	2,73	C	Cukup
14.	Kab. Garut	62,30	2,42	C	Cukup
15.	Kab. Tasikmalaya	72,69	2,96	B	Baik
16.	Kab. Ciamis	68,13	2,93	C	Cukup
17.	Kab. Kuningan	56,72	2,45	C	Cukup
18.	Kab. Cirebon	71,39	2,87	C	Cukup
19.	Kab. Majalengka	48,64	2,43	D	Kurang Baik
20.	Kab. Sumedang	10,08	1,12	E	Sangat Kurang
21.	Kab. Indramayu	52,97	2,39	C	Cukup
22.	Kab. Subang	45,17	2,14	C	Cukup
23.	Kab. Purwakarta	93,71	3,96	A	Sangat Baik
24.	Kab. Karawang	51,87	2,32	C	Cukup
25.	Kab. Bekasi	68,42	2,93	C	Cukup
26.	Kab. Bandung Barat	58,63	2,83	C	Cukup

Sumber : Bidang Pengendalian BPMPT Prov. Jawa Barat, 2014

Pada Tabel dapat terlihat bahwa ada 5 (lima) Pemerintah Daerah dengan Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi, yaitu Sukabumi (98,93), Purwakarta (93,71), Tasikmalaya (91,12), Banjar (87,99), dan Bogor (87,69). Sedangkan Pemerintah



Daerah dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah yaitu, Sumedang (10,08), Cianjur (15,21), Cimahi (32,98), Depok (37,27), dan Subang (45,17). Memperhatikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BPMPT Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian di BP<sup>1</sup>MPT Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat

Upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima di lingkungan instansi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumedang harus didukung dengan pembentukan prosedur kerja yang standar sebagai pedoman untuk pelaksanaan tugas sesuai dengan fungsi, peraturan, sistem kerja dan sekaligus sebagai indikator penilaian kinerja instansi penyelenggara. Memperhatikan kebutuhan ini, Bupati Sumedang menetapkan Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2009 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu.

Meskipun Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu sudah memiliki dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan, namun Pada kenyataannya tujuan kebijakan tersebut belum optimal tercapai,. Hal ini ditunjukkan dengan masih cukup rendahnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumedang.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, saya menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif (*qualitative description research*) yang digunakan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, situasi dan kondisi dari lokasi dimana penelitian dilakukan. Tujuan penggunaan desain penelitian deskriptif pada penelitian ini adalah mencari pemahaman makna berdasarkan fakta atau kenyataan yang ada di lokasi penelitian, kemudian dilakukan penelaahan agar diperoleh gambaran yang jelas dan sistematis dalam rangka pemecahan masalah yang di hadapi. Sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket.
2. *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam atau bergerak. Diam misalnya ruangan, kelengkapan alat, wujud benda, warna, surat pribadi dan notulen. Bergerak misalnya bekerja, kegiatan belajar mengajar dan lain sebagainya.
3. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lainnya.

Penentuan informan dalam penelitian ini adalah secara teknik *purposive*. Menurut Sugiyono bahwa “Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang sering



digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.”

Pertimbangan tertentu dalam hal ini adalah dengan kriteria orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan mendapatkan keterangan tentang strategi pengembangan tata ruang Jatinangor sebagai kawasan pendidikan, mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat serta upaya dalam strategi pengembangan tata ruang, selain *Purposive Sampling* penulis juga menggunakan teknik *snowball* atau dilakukan secara berantai dengan meminta informasi pada orang yang diwawancarai atau dihubungi sebelumnya demikian seterusnya, melalui “teknik *snowball* subjek atau informan dipilih berdasarkan rekomendasi orang ke orang yang sesuai dengan penelitian untuk diwawancarai”, sehingga informan (I) dalam penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai instrument kunci yang berfungsi menetapkan focus penelitian, memilih informan sebagai data, melakukan pengumpulan data dan membuat kesimpulan dari hasil temuan dilapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah, observasi (pengamatan) interview (wawancara), kuisisioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode triangulasi dengan tujuan, pertama, adalah menggabungkan dua metode dalam satu penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih baik apabila dibandingkan dengan menggunakan satu metode saja dalam suatu penelitian. Asumsinya bahwa informasi yang diperoleh peneliti melalui pengamatan akan lebih akurat apabila juga digunakan *interview* atau menggunakan bahan dokumentasi untuk mengoreksi keabsahan informasi yang telah diperoleh dengan kedua metode tersebut. Kedua, tujuannya ialah membandingkan informasi tentang hal yang sama yang diperoleh dari berbagai pihak, agar ada jaminan tentang tingkat kepercayaan data. Cara ini juga mencegah bahaya-bahaya subyektif. Teknik ini adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa pihak peneliti dapat melakukan ‘*check and recheck*’ temuan-temuannya dengan cara membandingkan.

## HASIL PENELITIAN

### Implementasi Kebijakan SOP Pelayanan Perizinan Terpadu

#### *Produtivitas*

Terkait dengan aspek produktivitas yang secara spesifik membahas jumlah pencapaian Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumedang dalam menghasilkan berkas SIUP, peneliti melakukan pengamatan di kantor BPMPT pada saat proses pengajuan dan penerbitan SIUP berlangsung. Hasil pengamatan peneliti menemukan bahwa jumlah SIUP yang diterbitkan dalam satu hari kerja terbilang cukup banyak. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah masyarakat pengusaha



yang datang ke kantor BPMPT Kabupaten Sumedang untuk mengajukan penerbitan SIUP maupun mengambil berkas SIUP yang sudah jadi. Tingkat pencapaian kinerja BPMPT Kabupaten Sumedang memuat tentang target dan pencapaian/realisasi kinerja BPMPT Kabupaten Sumedang dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016, seperti yang digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 2. Kinerja Reguler Tahun 2016

NO	TAHUN	PENERBITAN IZIN			NILAI INVESTASI		
		TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%
1.	2012	2.750	5.110	185	300 M	348 M	116
2.	2013	3.000	5.404	180	700 M	1,3 T	186
3.	2014	3.000	5.130	136	800 M	1,8. T	128
4.	2015	3.500	5.170	150	1T	2,3 T	114
5.	2016	3.750	5.432	156	1,2T	2,8 T	179

Sumber: BPMPTSP, 2019

Data dari tabel atas menunjukkan besaran target dan realisasi pencapaian jumlah berkas perizinan dan non perizinan yang telah diterbitkan oleh BPMPT Kabupaten Sumedang. Berdasarkan data tersebut realisasi pencapaian target penerbitan izin terbanyak terjadi pada tahun 2012 dengan target 2.750 berkas dan realisasi sebesar 5.110 berkas atau mengalami tingkat pencapaian sebesar 185%. Sedangkan tingkat pencapaian terendah terjadi pada tahun 2014 dengan target 3.000 berkas dan realisasi sebanyak 5.130 berkas atau mengalami tingkat pencapaian sebesar 136%.

Apalagi setiap tahunnya, jumlah izin yang dikelola oleh Badan perizinan terpadu dan penanaman modal Kabupaten Sumedang berada dalam jumlah yang cukup besar. Adapun gambaran peningkatan jumlah izin dari tahun ke tahun dirincikan pada tabel berikut ini “Menurut Hamdi (2014:106) salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan adalah: “produktivitas berkenaan dengan kemampuan untuk mewujudkan pencapaian standar yang telah ditentukan, terutama yang berupa pencapaian standar jumlah kelompok sasaran. Semakin lancar pemenuhan capaian kelompok sasaran, maka dapat dinyatakan bahwa implementasi kebijakan semakin produktif”.

### *Linearitas*

Terkait dengan aspek linearitas yang secara spesifik berkenaan dengan kesesuaian proses pemenuhan standar dengan pedoman spesifikasi standar yang telah ditentukan. Kesesuaian tersebut menyangkut prosedur, waktu, biaya, tempat dan pelaksana, peneliti melakukan pengamatan mendalam dalam mengikuti alur prosedur penerbitan SIUP di kantor BPMPT Kabupaten Sumedang. Dalam pengamatan ini



penulis menemukan standar ideal penerbitan SIUP sesuai amanat kebijakan Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2009 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Pada BPMPT Kabupaten Sumedang yang digunakan peneliti sebagai acuan dalam menentukan tingkat linearitas implementasi kebijakan, Surat Izin Usaha Perdagangan memiliki masa berlaku selama 5 (lima) tahun untuk semua jenis perusahaan. Kemudian dasar hukum yang mengatur penerbitan SIUP di Kabupaten Sumedang adalah Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 31 Tahun 2003 tentang Pelayanan Izin Usaha Industri dan Perdagangan. Sedangkan persyaratan pelayanan cukup jelas ditampilkan dan digolongkan ke dalam 3 (tiga) jenis yaitu, SIUP Kantor Pusat, SIUP Kantor Cabang dan SIUP perorangan. Mengenai biaya yang dikeluarkan untuk mengurus SIUP sampai dengan berkas berhasil diterbitkan juga diklasifikasikan dalam 3 (tiga) jenis pembayaran. Di mana Perusahaan Kecil dengan penghasilan bersih 0 s/d Rp 200 juta harus membayar biaya sebesar Rp 50.000, Perusahaan Menengah dengan penghasilan bersih Rp 201 juta s/d Rp 500 juta dibebankan biaya sebesar Rp 75.000, Perusahaan Besar dengan penghasilan bersih Rp 501 juta keatas harus membayar biaya sebesar Rp 150.000 untuk penerbitan SIUP. Kemudian untuk jangka waktu pelayanan penerbitan SIUP selama 8 hari kerja.

#### *Kesesuaian Prosedur*

BPMPT Kabupaten Sumedang tengah melakukan upaya peningkatan pelayanan khususnya dari segi pelaksanaan prosedur pelayanan penerbitan izin dan non-perizinan berupa komitmen yang dibangun bersama oleh segenap pegawai BPMPT Kabupaten Sumedang untuk secara tegas melaksanakan pelayanan sesuai alur prosedur yang sudah ada. Dari segi prosedur dirasakan oleh beberapa masyarakat telah sesuai dan dijabarkan secara jelas. Oleh karenanya, masyarakat mampu merasakan dampak dari pelayanan yang diberikan. Dengan adanya pelayanan yang sesuai dengan prosedur masyarakat menjadi lebih mudah dalam mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan. Dampak tersebut dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Standar prosedur yang telah ditentukan mengenai pelayanan penerbitan SIUP di BPMPT Kabupaten Sumedang diatur dalam Peraturan Bupati Sumedang No.63 Tahun 2009 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Terpadu Pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumedang. Adapun mekanisme standar proses penerbitan SIUP pada BPMPT Kabupaten Sumedang, digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Prosedur Pelayanan Perizinan SIUP pada BPMT Kabupaten Sumedang



Sumber: BPMT Kabupaten Sumedang Tahun 2016

Masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas prosedur pelayanan yang ada. Dari 8 (delapan) jumlah masyarakat pengusaha pengguna jasa Surat Izin Usaha Perdagangan, 5 (lima) dari masyarakat menyatakan ketidaksesuaian prosedur yang diterima. Adanya beberapa masyarakat yang justru di sarankan untuk melakukan sistem pembayaran tidak sesuai prosedur, akhirnya memunculkan anggapan bahwa pelayanan yang diberikan masih dilakukan secara manual. Artinya pembayaran langsung disetor di tempat dan bukan pada unit yang bertugas untuk mengelola keuangan/ bank. Menurut Hamdi, semakin sesuai proses pemenuhan standar dalam implementasi kebijakan, maka dapat dinyatakan bahwa implementasi kebijakan tersebut semakin linear. Pada kenyataannya implementasi kebijakan SOP pelayanan perizinan SIUP di BPMPT Kabupaten Sumedang belum sesuai dengan pemenuhan standar prosedur yang sudah ditetapkan. Hal ini diakibatkan dari perilaku oknum pegawai BPMPT Kabupaten Sumedang yang masih menerima bayaran dari pemohon perizinan SIUP serta perilaku masyarakat pemohon perizinan SIUP yang menyalahi prosedur dengan langsung mendatangi instansi teknis tanpa melalui BPMPT.

#### *Kesesuaian Waktu*

Kesesuaian waktu sangat di butuhkan dalam proses pelayanan, tetapi didalam realiasinya pelayanan yang diterima masyarakat berbeda-beda. Tidak adanya kepastian waktu pelayanan yang jelas membuat masyarakat kadang bingung kapan surat izin yang mereka buat akan selesai. Adanya kesan tersebut yang akhirnya membuat beberapa masyarakat memilih untuk meminta bantuan teman yang bekerja di BPMPT





Kabupaten Sumedang untuk mempersingkat waktu penyelesaian izin usahanya. Dari segi kejelasan informasi waktu pelayanan, terlihat bahwa masyarakat juga tidak menerima informasi yang jelas mengenai waktu pelayanan yang diberikan oleh BPMPT Kabupaten Sumedang. Beberapa masyarakat umumnya datang kembali mengecek ataupun mengambil SIUP mereka karena adanya informasi yang disampaikan lewat telepon. Hal ini menggambarkan bahwa informasi waktu pelayanan tidak tersampaikan dengan baik sehingga waktu penyelesaian izin juga bermacam-macam.

Pada dasarnya pemerintah Kabupaten Sumedang sudah menetapkan standar waktu pelayanan yang dapat dikatakan cukup cepat yakni 8 hari kerja. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan jangka waktu standar dengan yang diterima masyarakat tidak sesuai. Salah satunya yakni jarak tempuh antara beberapa tempat usaha yang akan ditinjau dan luasnya wilayah Kabupaten Sumedang. Hal inilah yang kemudian menyebabkan jangka waktu penyelesaian Surat Izin Usaha Perdagangan sedikit lebih lama. Menurut Hamdi, semakin sesuai proses pemenuhan standar dalam implementasi kebijakan, maka dapat dinyatakan bahwa implementasi kebijakan tersebut semakin linear. Dalam hal ini semakin sesuai pemenuhan standar waktu 8 (delapan) hari kerja dalam proses pelayanan perizinan SIUP maka implementasi kebijakan SOP pelayanan perizinan SIUP semakin linear. Namun pada kenyataannya BPMPT Kabupaten Sumedang belum bisa memenuhi standar waktu 8 (delapan) hari kerja dalam proses pelayanan perizinan SIUP maka implementasi kebijakan SOP pelayanan perizinan SIUP belum linear.

#### *Kesesuaian Biaya*

Proses pelayanan perizinan SIUP tidak disertai dengan transaksi pembayaran retribusi. Adapun biaya pelayanan perizinan SIUP dibayar langsung ke bank, besaran biaya yang dikenakan kepada masyarakat pengguna jasa SIUP memang berbeda-beda. Perbedaan besaran biaya tersebut telah memiliki perhitungan masing-masing. Sistem perhitungan besaran biaya retribusi yang telah diatur dalam Peraturan daerah Kabupaten Sumedang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Retribusi perizinan Tertentu. Aturan inilah yang menjadi acuan bagi Tim teknis untuk melakukan perhitungan berdasarkan klasifikasi yang telah ditetapkan. Adapun rincian biaya tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Perusahaan Kecil dengan penghasilan bersih 0 s/d Rp 200 juta harus membayar biaya sebesar Rp 50.000,-
- b. Perusahaan Menengah dengan penghasilan bersih Rp 201 juta s/d Rp 500 juta dibebankan biaya sebesar Rp 75.000,-
- c. Perusahaan Besar dengan penghasilan bersih Rp 501 juta keatas harus membayar biaya sebesar RP 150.000,-



Dari penjabaran rincian biaya di atas, dapat terlihat bahwa secara administratif, biaya pelayanan perizinan surat izin usaha perdagangan dibagi ke dalam 3 (tiga) jenis beban biaya berdasarkan volume perusahaan dan besaran penghasilan bersih perusahaan perdagangan. Berdasarkan hasil pengamatan beberapa masyarakat tidak memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar biaya yang seharusnya. Beberapa masyarakat justru merasa perlu untuk memberi biaya tambahan guna mempercepat jangka waktu penyelesaian izin usahanya. Biaya yang dikenakan memang sudah ditentukan sesuai standar, namun ada saja oknum aparat BPMPT Kabupaten Sumedang yang tetap melakukan pemungutan biaya yang tidak sesuai. Tidak hanya dari pihak penyelenggara pelayanan. Masyarakat juga terkadang melakukan hal-hal diluar aturan guna memperoleh izin secara instan.

Selain itu peneliti menemukan adanya istilah “uang capek” bagi masyarakat maupun pegawai pelayanan dianggap sebagai hal yang lumrah. Masyarakat beranggapan bahwa pegawai dalam menjalankan tugas, utamanya saat mengurus surat izin mereka perlu menerima semacam “ucapan terima kasih” berupa biaya tertentu. Menurut Hamdi, semakin sesuai proses pemenuhan standar dalam implementasi kebijakan, maka dapat dinyatakan bahwa implementasi kebijakan tersebut semakin linear. Dalam hal ini semakin sesuai pemenuhan standar biaya dengan besaran yang sudah ditentukan dalam kebijakan SOP pada proses pelayanan perizinan SIUP maka implementasi kebijakan SOP pelayanan perizinan SIUP semakin linear. Namun pada kenyataannya BPMPT Kabupaten Sumedang belum bisa memenuhi standar besaran biaya retribusi dalam proses pelayanan perizinan SIUP maka implementasi kebijakan SOP pelayanan perizinan SIUP belum linear.

#### *Kesesuaian Tempat*

Tempat yang dimaksud merupakan lokasi yang menjadi sarana atas proses pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan yang dilaksanakan oleh BPMPT Kabupaten Sumedang. BPMPT Kabupaten Sumedang bertugas menjalankan pelayanan terpadu satu pintu, artinya masyarakat pengguna jasa penerbitan SIUP oleh BPMPT dilayani pada satu tempat yaitu kantor BPMPT Kabupaten Sumedang mulai dari proses pengajuan sampai dengan penerbitan surat izin usaha perdagangan. Terkait dengan tempat, semua jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh BPMPT Kabupaten Sumedang dilaksanakan di kantor BPMPT Kabupaten Sumedang. Dari beberapa petikan wawancara di atas, terlihat bahwa tempat pelayanan perizinan semuanya terpusat di kantor BPMPT Kabupaten Sumedang. Namun beberapa masyarakat masih ragu untuk mendaftarkan izin nya di kantor BPMPT Kabupaten Sumedang. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi terkait tempat pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Sumedang, terkait dengan kesesuaian tempat pelayanan perizinan SIUP dengan Standar yang telah ditentukan, bisa dikatakan tempat sudah sesuai dan menguntungkan masyarakat dengan akses yang mudah dijangkau.



### *Kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan*

Pegawai yang bertugas sebagai pelaksana layanan pada posisi *front office* atau loket pendaftaran dikatakan sudah sesuai dan terlaksana dengan baik. Bagian tersebut memang merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan. Oleh karena itu guna memaksimalkan pelayanan pegawai dari segi kompetensi pelayanan nya, pegawai sudah dibekali dengan pengetahuan tertentu. Pegawai yang berada pada posisi *Front office* atau pegawai yang melakukan interaksi langsung dengan masyarakat, telah dibekali dengan beberapa pengetahuan salah satunya yakni tentang cara melayani masyarakat dengan baik dan ramah. Hal ini tentunya menjadi nilai tambah bagi masyarakat sumedang bahwa pelayanan yang baik dan ramah tidak hanya diterapkan pada organisasi swasta seperti perbankan, namun juga mampu diterapkan pada organisasi publik seperti pada BPMPT Kabupaten Sumedang. Masyarakat tersebut dapat tergambarkan bahwa masyarakat menerima respon yang cukup baik dalam pelayanan. Hal ini terlihat dari tanggapan masyarakat kebanyakan yang menanggapi bahwa respon petugas pelayanan yang mereka terima saat pengurusan izin sudah bagus dan ramah. Dilihat dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sabar dan ramah serta daya tanggap pegawai saat melayani masyarakat yang berkas persyaratannya kurang yang dilakukan dengan memberikan arahan langsung kepada masyarakat untuk melengkapi berkas yang dimaksud.

Menurut Hamdi, semakin sesuai proses pemenuhan standar dalam implementasi kebijakan, maka dapat dinyatakan bahwa implementasi kebijakan tersebut semakin linear. Namun pada kenyataannya implementasi kebijakan SOP pelayanan perizinan SIUP di BPMPT Kabupaten Sumedang belum linear. Hal ini dapat dilihat melalui banyaknya prosedur pelayanan yang dilanggar, masih banyak penerbitan SIUP tidak sesuai waktu yang sudah ditentukan, serta adanya tindakan melanggar aturan oleh oknum aparat BPMPT yang terindikasi melakukan pungutan liar dalam proses pelayanan SIUP di BPMPT Kabupaten Sumedang.

### *Efisien*

Terkait dengan efisiensi berupa pendayagunaan sumber daya oleh BPMPT Kabupaten Sumedang dalam implementasi kebijakan SOP pelayanan perizinan SIUP, peneliti mengamati bahwa sumber daya yang dimiliki oleh BPMPT Kabupaten Sumedang sudah memadai. Terlihat dari sarana dan prasarana pelayanan yang sudah baik adanya. Namun ditemukan pula bahwa sampai dengan saat ini BPMPT Kabupaten Sumedang belum mendayagunakan *website* sebagai salah satu tindakan pendayagunaan teknologi yang tepat dalam implementasi SOP pelayanan perizinan SIUP, penggunaan *website* resmi BPMPT Kabupaten Sumedang sangat membantu dalam kebijakan implementasi SOP pelayanan perizinan SIUP. Efisiensi berkenaan



dengan kemampuan pendayagunaan sumber daya dalam implementasi kebijakan. Sumber daya tersebut berupa dana, pelaksana, aset, dan teknologi. Semakin minimal penggunaan pelaksana, aset dan dana melalui penggunaan teknologi yang semakin tepat dalam implementasi kebijakan dalam mencapai tujuan kebijakan, maka dapat dinyatakan bahwa implementasi kebijakan SOP pelayanan perizinan SIUP semakin efisien.

## **PENUTUP**

Implementasi kebijakan Standar Operasional Prosedur pelayanan perizinan terpadu pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat belum sepenuhnya berhasil. Hal ini terlihat dari hasil penelitian berupa implementasi kebijakan yang belum linear. Implementasi kebijakan yang belum linear disebabkan oleh ketidaksesuaian antara prosedur, waktu dan biaya dengan standar yang sudah ditentukan. Serta implementasi kebijakan yang belum efisien, hal ini disebabkan oleh pendayagunaan pelaksana, aset dan dana secara maksimal tanpa penggunaan teknologi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan. Faktor yang menjadi hambatan bagi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumedang adalah a) Isi kebijakan Peraturan Bupati Nomor 63 tahun 2009 tentang SOP Pelayanan Perizinan Terpadu pada BPMPT Kabupaten Sumedang dengan kebijakan terbaru yang lain belum selaras. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan terkait biaya retribusi SIUP dan masa berlaku SIUP pada kebijakan SOP Pelayanan Perizinan Terpadu pada BPMPT Kabupaten Sumedang dengan Permendag Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Perdagangan nomor 36 tahun 2007 tentang penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan; b) Adanya penyimpangan perilaku petugas pelaksana pelayanan yang melanggar aturan dengan menerima dan melakukan pungutan liar dalam proses pelayanan perizinan SIUP; c) Kurangnya kemampuan masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan SIUP di BPMPT Kabupaten Sumedang dalam berkontribusi sesuai prosedur yang ada; dan d) Ketersediaan informasi dan ketepatan penggunaan teknologi dalam pelayanan perizinan SIUP pada BPMPT Kabupaten Sumedang masih belum memadai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar – Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.  
Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian.suatu pendekatan praktik*. Jakarta. Rineka Cipta  
Budiharjo, Miriam, 2008, *Dasar – Dasar Ilmu Politik*, Jakarta : Gramedia Pustaka Tama  
Cholid Norbuko dan abu Achmadi, 2007, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Bumi aksaea  
CST Kansil., 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, cetakan ketujuh



- Dunn, William N.. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Pertama*. Yogyakarta: UGM Press
- Edwards III, George C.. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington D.C: Congressional Quarterly Press
- Giroth, Lexie M.. 2011. *Studi Kebijakan*. Bandung : CV. Indra Prahasta
- Hadjon, Philipus M., 1993, *Pengantar Hukum Perizinan*, Surabaya : Yuridiko
- Hamdi Muchlis, 2014, *Kebijakan Publik Proses, Analisis dan Partisipasi*, Bogor : Ghalia Indonesia
- Hoffman, K. D. and Beteson, J. E. G.. 1997. *Essentials Of Service Marketing*. The Dryden Press. Forth worth
- Iskatrinah, 2004, *Pelaksanaan Fungsi Hukum Administrasi Negara Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik*, Jakarta : Balitbang DepHan
- Kartohadiprojo, Sudurman, 1979, *Pengantar Tata Hukum di Indonesia*, Bandung : Ghalia Indonesia
- Margono, Drs. S. Margono, 2004, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Miles, Matthew dan Huberman, Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta
- Moleong, J.Lexy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Remaja Rosdakarya
- Mowen, Jhon C. dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid Kedua*. Jakarta : Erlangga
- Nazir, M.. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia.Indonesia
- Nugroho, Riant D.. 2003. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk.. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Soemarwoto, Otto, 2003, *Analisis Mengenai Dampak Lingkungan*, Yogyakarta : UGM Press
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Gramedia
- Suwandi Basrowi, 2011, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta : PT Rhineka Cipta,
- Suwanda, Dadang. dkk. 2014. *Menyusun Standar Operating Procedures Lembaga Pemerintahan*. Jakarta : PPM
- Syafri, Wirman dan Setyoko, Israwan. 2010. *Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja*. Sumedang : Alqaprint Jatinangor
- Tarwaka, Solichul HA Bakri, Lilis Sudiajeng, 2004, *Ergonomi untuk Keselamatan, kesehatan kerja dan produktivitas*. Surakarta : Universitas Brawijaya Press.
- Tambunan, Rudi M.. 2008. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta : Maiestas Publishing
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik*. Jakarta : PT. Buku Seru.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta : Ekonesia.
- 

